

Autoridade Nacional de Comunicações admite falhas nos indicadores do serviço postal para os Açores

As queixas de cidadãos e empresas sobre atrasos, falhas de distribuição e dificuldade em obter respostas no serviço postal prestado pelos CTT – Correios de Portugal, nos Açores, voltaram ontem ao centro do debate parlamentar, na Assembleia da República, numa audição da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) na Comissão de Infraestruturas, Mobilidade e Habitação, onde foram expostos dados de incumprimento e pedidos de alteração do atual modelo de funcionamento e de fiscalização.

Na intervenção inicial, a presidente do conselho de administração da ANACOM enquadrou o serviço postal como “serviço de interesse económico geral” e sublinhou o peso acrescido que assume numa região arquipelágica, defendendo que a qualidade do correio é também uma questão de coesão territorial. A responsável indicou que, em 2024, nos Açores, apenas 75,7% do correio normal foi entregue em três dias, face a um objetivo nacional de 96,3%, e que o Correio Azul registou 77,1% de entregas em dois dias, abaixo do objetivo de 90% definido para os fluxos Continente, Açores e Madeira (CAM); no correio registado, o valor referido foi de 63,9% (também abaixo do objetivo de 90% nos fluxos CAM).

Para os primeiros nove meses de 2025, a ANACOM apontou ainda uma deterioração adicional no novo indicador de envios prioritários (EQS3), com 58,8%, quando o objetivo é 87% nos fluxos CAM.

A ANACOM reportou igualmente que, no período 2024-2025, o setor postal representa, nos Açores, cerca de 66% das reclamações no conjunto das comunicações e serviços postais, com cerca de 70% das queixas associadas a falhas na distribuição, nomeadamente atrasos e extravios.

Segundo a entidade reguladora, o segmento mais reclamado é o de encomendas (47%), seguido do correio expresso (24%), assinalando, contudo, que nem o serviço expresso nem a maioria das encomendas integram o serviço postal universal.

O tema foi levado à audição por iniciativa do Partido Social Democrata (PSD), num requerimento em que o grupo parlamentar sustenta que a qualidade do serviço postal na Região Autónoma dos Açores apresenta “amplos sinais” de estar abaixo dos Indicadores de Qualidade



de Serviço (IQS) e das metas fixadas, lamentando a falta de informação pública desagregada para as regiões autónomas. No documento, os deputados apontam, a título de exemplo, o IQS17 (demora de encaminhamento de correspondência registada nos fluxos CAM, D+2) como estando “26% abaixo” da meta de 90% e o IQS5 (demora de encaminhamento da correspondência prioritária nos fluxos CAM, D+2) como estando “15,8% abaixo” da meta de 90%, citando o relatório da ANACOM relativo a 2024.

Esse mesmo requerimento refere ainda que os atrasos no envio de encomendas para a Região, por vezes superiores a 30 dias, acabam por ser detetados sobretudo através de reclamações e notícias, defendendo que os problemas nas regiões autónomas têm características próprias e exigem leitura diferenciada.

No documento são igualmente elencadas justificações atribuídas aos CTT para o incumprimento dos parâmetros de qualidade, incluindo restrições de capacidade de transporte nos Açores, com impacto nas ligações interilhas, e condições meteorológicas adversas, com particular incidência no inverno.

Durante a audição, o deputado Paulo Moniz (PSD/Açores) acusou a situação de já ter ultrapassado “o limite da sustentabilidade” e defendeu que é necessário abandonar a fase das constatações e passar à exigência de soluções, reclamando dados mais finos, idealmente por ilha, pelo menos por grupos (occidental, central e oriental) e divulgação regular de informação para “acabar com o buraco negro”.

O social-democrata apontou casos de correspondência recebida “60 dias depois” e criticou a dificuldade em obter atendimento efetivo, afirmando que o consumidor açoriano fica “impotente” perante as falhas.

A presidente da ANACOM respondeu que os dados por ilha não são reportados pelos CTT, admitindo que a entidade reguladora pode vir a solicitar-lhos, e explicou que existe informação mais desagregada reportada ao abrigo da portaria em vigor desde 2025, mas que a divulgação pública exige ponderação, incluindo limites relacionados com confidencialidade e regras aplicáveis à base de dados de suporte ao cálculo dos indicadores. Ainda assim, afirmou que a ANACOM irá avaliar a forma

de divulgar informação mais desagregada que é reportada pelos CTT.

No plano operacional, a ANACOM indicou ter realizado, entre 2024 e 2025, quatro ações de fiscalização em centros de distribuição postal em Ponta Delgada, Madalena e Povoação, além de supervisão da rede de atendimento nas Velas, Calheta, São Roque e Lajes do Pico. Nessas ações, referiu terem sido identificados défices de recursos humanos, aumento do volume de encomendas associado ao comércio eletrónico e saturação da rede de atendimento, referindo que, quando são detetadas irregularidades, os CTT são notificados para correção e o regulador acompanha a execução das medidas.

Do lado do Partido Socialista (PS), o deputado e líder do PS/Açores, Francisco César, denunciou a “rápida degradação” do serviço postal e defendeu que o problema não é apenas de cumprimento de indicadores, mas do próprio “modelo de funcionamento”, desafiando a ANACOM a estudar e propor um novo modelo regulatório ajustado às especificidades da Região.

Francisco César afirmou ainda que, numa audição anterior, os CTT terão admitido que cerca de 20% da carga postal diária fica por entregar, argumento que utilizou para sustentar que o sistema acumula falhas, e alertou contra a tendência de responsabilizar a SATA pelo problema, sublinhando que a transportadora “não tem obrigação legal” de assegurar o transporte de carga nos moldes apontados no debate.

A discussão decorre num quadro legal e regulatório em mudança. A ANACOM recordou que, após alterações legislativas, passou a caber ao Governo a fixação de parâmetros de qualidade sob proposta do regulador, com entrada plena do novo regime a partir de 1 de janeiro de 2025, e que a portaria aplicável desde esse ano reduziu o número de indicadores monitorizados, mantendo a exigência de reporte e acompanhamento.

No final da audição, ficaram em cima da mesa pedidos convergentes de maior escrutínio e de dados mais transparentes sobre o desempenho do serviço postal nos Açores, ao mesmo tempo que foi debatida a componente logística, incluindo o transporte aéreo, e sobre a capacidade do regulador e do Estado para assegurar, na prática, padrões de serviço equivalentes aos do restante território.

Município de Vila do Porto celebra contratos-programa com associações locais

Foram celebrados os primeiros 21 contratos-programa entre o Município de Vila do Porto e diversas associações e entidades de várias áreas, para o ano de 2026, no âmbito do Regulamento Municipal de Apoio ao Associativismo, num valor global superior a 300 mil euros.

Os apoios incidem sobre actividades de vários sectores, nomeadamente desportivo, cultural, social e recreativo, “reconhecendo-

se o trabalho que as associações locais têm ao longo do ano e que se reflecte na vida e no dia-a-dia dos Marienses”, considerou a Presidente do Município. Para Bárbara Chaves, “a atribuição destes apoios resulta da aplicação do Regulamento de Apoio em vigor para o concelho de Vila do Porto, que se considera transparente e equitativo para todos, que permite às Associações que realizem actividades de interesse para a comuni-

dade mariense e promovam a dinamização económica e social do concelho, terem acesso a recursos financeiros para o desempenho das suas actividades”.

Foi reforçado pela autarca que “o Município concederá ainda todo o apoio logístico possível para a realização dos eventos (como tente, mesas, palco,...), num regime de parceria que queremos manter com as associações que assim o entendam”.

“Estes apoios financeiros permitem que as associações e entidades mantenham a sua actividade regular, organizar eventos, formar jovens e dirigentes e responder às necessidades da população da Ilha de Santa Maria”, frisou. A autarquia está ao lado das associações locais, promovendo parcerias, disponibilizando recursos e incentivando projectos que tragam benefícios concretos aos marienses.